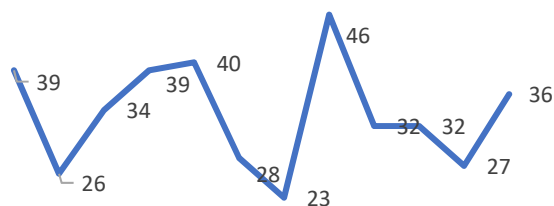


## DEMONSTRATIVO CONSOLIDADO DOS RESULTADOS DO SAC SESI/AL

2020

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) do SESI/AL atende as manifestações de críticas, dúvidas elogios, solicitações e sugestões, em 2020 foram registradas 402 demandas, distribuídas mensalmente de acordo com os gráficos a seguir.

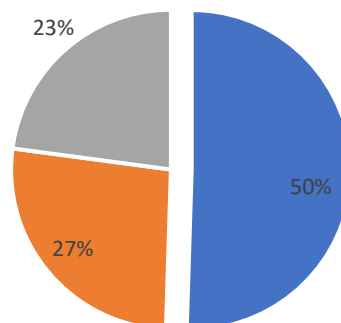
Atendimentos por Mês



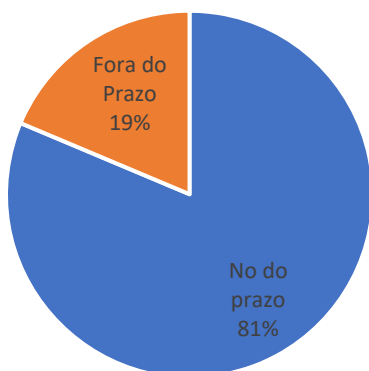
Jan Feb Mar Abr Mai Jun Jul Ago Set Out Nov Dez

Atendimentos por Tipo

■ Dúvidas ■ Elogios ■ Outros

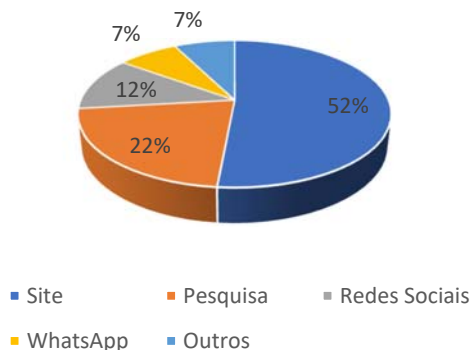


Atendimentos por Tempo de Resposta



O prazo médio de atendimento em 2020 foi de 8 dias úteis, das 402 demandas, apenas 81% foi atendida dentro da meta de 7 dias úteis para finalização do processo, como mostra o gráfico Atendimento por Tempo de Resposta.

Atendimento por Canal



O site foi o principal canal de atendimento do SESI-AL com o público em 2020, notadamente no que diz respeito aos pedidos de consultas e exames de saúde suplementar, que representam mais de 50% dos atendimentos.